



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA COOPERATIVA - EL TUMI, LIMA, 2016”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

MICHEL COLLANTES SERQUEN

ASESORA:

MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2016

Página del jurado

Presidente del jurado de tesis

Secretario del jurado de tesis

Vocal del jurado de tesis

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres quienes con su apoyo constante en mi vida me motivan a seguir luchando por mis objetivos.

Agradecimiento

En primer lugar a Dios por permitirme llegar a esta etapa de vida

A mi familia por apoyarme y aconsejarme en el cual han permitido cumplir con mis objetivos

A mi asesora Msc. Petronila Liliana Mairena Fox por haberme dado conocimientos y pautas al momento de elaborar la tesis y por su paciencia, porque gracias a la enseñanza adquirida me permiten formarme como profesional.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Michel Angelo Collantes Serquen identificado con DNI N° 47690467 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de administración, me presento con la tesis titulada “El Estrés y su relación con el Desempeño Laboral en los colaboradores de La Cooperativa - El Tumi, Lima, 2016”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi auditoria y que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de Diciembre del 2016.

.....

Collantes Serquen Michel Ángelo

DNI N° 47690467

Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “El Estrés y su relación con el Desempeño Laboral en los colaboradores de La Cooperativa - El Tumi, Lima, 2016”, En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y de la Universidad “Cesar Vallejo” para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

En esta investigación se propuso demostrar que el estrés es un problema para la empresa, ya que la manifestación de este se relacionara en el desempeño del colaborador, quizá no sea el adecuado y por ellos la empresa pueda no cumplir con sus objetivos y/o metas. La intención de mantenerse en el mercado y liderarse en su rubro es una lucha constante de innovación y trabajo mutuo de cada trabajador, por ello garantizar una buen desempeño generará que la empresa se diferencie de la competencia. Para ello se requiere de un profundo conocimiento del contexto externo, el entorno inmediato y de la parte interna de la organización.

El contenido consta de 8 capítulos: I: Introducción, II: Métodos, III: Resultados, IV: Discusión, V: Conclusión, VI: Recomendación, VII: Referencias, VIII: Anexos.

Espero cumplir con los requisitos exigidos por la universidad.

Michel Collantes Serquen

PAGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACION	VI
INDICE	VII
RESUMEN	X
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática	1
1.1.1 En el contexto Internacional	1
1.1.2 En el contexto Nacional	2
1.1.3 En el contexto Local	3
1.2 Trabajos Previos	4
1.2.1 En el contexto Internacional	4
1.2.2 En el contexto Nacional	5
1.3 Teorías relacionadas al tema	6
1.3.1 Estrés	6
1.3.1.1. Teoría del síndrome de adaptación de Selye	6
a) Fase de alarma	6
b) Fase de resistencia	6
c) Fase de Agotamiento	6
1.3.1.2 Síndrome de Burnout	7
1.3.1.3 Definición del Estrés	7
a) Estrés personal (Distrés psicológico)	7
b) Estrés agudo episódico	8
c) Estrés crónico	8
1.3.2 Desempeño Laboral	8
1.3.2.1 Teoría de medición del Desempeño Laboral	8
1.3.2.2 Definición de Desempeño Laboral	9
1.4 Formulación del problema	10
1.4.1 Problema General	10
1.4.2 Problema Especifico	10

1.5 Justificación del Estudio	10
1.5.1 Justificación practica	10
1.5.2 Justificación Teórica	10
1.5.3 Justificación Metodológica	10
1.6 Hipótesis	11
1.6.1 Hipótesis General	11
1.6.2 Hipótesis Especifico	11
1.7 Objetivos.	12
1.7.1 Objetivo General	12
1.7.2 Objetivos Específicos	12
II METODO	13
2.1 Diseño de investigación	13
2.1.1 Tipo de Investigación	13
2.1.2 Nivel de Investigación	13
2.2 Variables, Operacionalización	14
2.2.1 Variables	14
2.2.2 Definición Conceptual	14
2.2.3 Matriz de Operacionalización de Variables	19
2.3 Población y Muestra	20
2.3.1 Población de Estudio	20
2.3.2 Muestra	20
2.3.3 Tipo de muestreo	20
2.3.4 Método de Investigación	20
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	20
2.4.1 Técnica	20
2.4.2 Instrumento	20
2.4.3 Validez	21
2.4.4 Análisis de Confiabilidad	21
2.5 Métodos de Análisis de datos	22
2.6 Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	23
3.1 Prueba de Normalidad	23
3.2 Contrastación y Correlación de Hipótesis	24

IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSION	39
VI. RECOMENDACIONES	40
VII. REFERENCIAS	41
ANEXOS	45
✓ Instrumento	45
✓ Validación de los Instrumentos	47
✓ Matriz de Consistencia	51

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue conocer la relación del Estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito el Tumi, lima, 2016. Por lo que es importante dar a conocer cuáles son los cambios relevantes que debería haber sin perjudicar la cultura de la empresa.

Se realizó una investigación cuantitativa correlacional con diseño No experimental- Transversal, aplicado a una muestra de 50 miembros de la empresa, ambos sexos. Se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento un cuestionario que es un test elaborado especialmente para esta investigación, es decir para identificar nivel de estrés en el desempeño laboral de dichos colaboradores.

Para ello dicha investigación consta de teorías estudiadas anteriormente que sirven como respaldo al estudio dado, con la finalidad de brindar recomendaciones adecuadas para la mejora de este problema.

Gestores, Administradores, Cooperativa

ABSTRACT

The purpose of this research was to know the relationship of Stress and the work performance of the cooperatives of the savings and credit cooperative the Tumi, Lima, 2016. Therefore, it is important to make known what are the relevant changes that should be without harming The culture of the company.

A quantitative correlational research was carried out with a non-experimental-transversal design, applied to a sample of 50 members of the company, both sexes. We applied the survey technique and the instrument a questionnaire that is a test specially developed for this research, ie to identify stress level in the work performance of such collaborators.

For this purpose, this research consists of theories previously studied that serve as support for the study given, in order to provide adequate recommendations for the improvement of this problem.

Managers, Administrators, Cooperative